

La Question du management du travail local via plateforme

Introduction du chapitre

Section 1 : Définir le travail local via plateforme

1. L'émergence des plateformes numériques de travail
 - 1.1 Une innovation technique nommée "plateforme"
 - 1.2 Une extension des formes atypiques de travail
2. Les contours flous du travail via plateforme
 - 2.1 Une difficile mesure du travail via plateforme
 - 2.2 Une pluralité des formes de travail via plateforme
3. Conclusion intermédiaire

Section 2 : Le Non-Sujet du management du travail via plateforme

1. Une coordination par le marché...
 - 1.1 Un aboutissement des approches contractuelles de la firme
 - 1.2 Un retour à des formes proto-industrielles de travail
2. ... Qui suscite un discours ambivalent sur le travail via plateforme
 - 2.1 Economie collaborative : Un travail émancipé de l'organisation pyramidale
 - 2.1.1 Un renouveau du travail vers davantage d'horizontalité et d'autonomie
 - 2.1.2 Une démocratisation de l'activité productive exercée par des "pro-ams"
 - 2.2 Gig Economy : Une précarisation accrue du travail
3. Conclusion intermédiaire

Section 3 : La Main Visible des algorithmes

1. Uber et l'émergence du concept de management algorithmique
 - 1.1 Sciences juridiques : Les algorithmes au service de l'employeur Uber
 - 1.2 Sociologie : Entrer dans la boîte noire du management algorithmique de Uber
2. Les algorithmes comme substitut de pratiques de Gestion des Ressources Humaines
 - 2.1 Des algorithmes chargés d'attribuer les missions et de gérer la performance
 - 2.2 Le "Tayloroism" et le mythe d'un pilotage automatique du travail
3. L'expérience vécue du management algorithmique
 - 3.1 Des stratégies de contournement et de résistance au management algorithmique
 - 3.2 Un rapport positif au travail malgré le contrôle algorithmique et la précarité
4. Conclusion intermédiaire

Conclusion générale du chapitre

Introduction du chapitre

Ubérisation, fin du salariat, travail dissimulé... Depuis maintenant quelques années, la plateformesisation du travail se retrouve au cœur de nombreuses controverses. Pourtant, ce phénomène demeure mal compris et peu circonscrit au-delà de quelques cas emblématiques. Quels sont les contours de la plateformesisation du travail ? Quel rôle attribuer aux plateformes numériques ? Comment comprendre la coexistence de perceptions différentes d'un même phénomène empirique ?

Ce premier chapitre vise à apporter des pistes de réflexion afin de mieux cerner notre objet de recherche : le management du travail via plateforme. Afin d'avancer dans la compréhension de ce phénomène, nous structurons ce chapitre en trois sections.

La section 1 mettra en débat la notion de « travail via plateforme » afin d'en délimiter ses contours. Nous commencerons par retracer l'émergence des plateformes numériques de travail, en tant qu'innovations techniques ayant rencontré des aspirations plus globales d'externalisation et d'individuation du travail. Puis, nous mettrons en évidence l'hétérogénéité des situations de travail via plateforme avant de définir ce qu'est le travail local via plateforme sur lequel se concentre cette thèse.

Les deux sections suivantes interrogeront le rôle de la plateforme numérique, qui fait l'originalité de cette nouvelle forme atypique de travail. La section 2 présentera les conceptualisations initiales des plateformes comme technologies neutres et simples intermédiaires de marché. La question du management du travail via plateforme apparaît alors comme un non-sujet. Le recours aux mécanismes du marché suscite un discours sur le travail via plateforme marqué par une ambivalence, entre espoirs d'une liberté renouvelée et craintes d'une précarisation accrue.

La section 3 discutera de cet espoir d'une liberté renouvelée dans l'activité en mobilisant le concept émergent de management algorithmique. Plutôt que des technologies neutres, les algorithmes disposent d'un pouvoir de structuration du réel qui leur permet de remplacer certaines pratiques de gestion des Ressources Humaines, telles que l'attribution des missions et la gestion des performances.

Enfin, nous concluons en présentant les limites de cette approche en termes de management algorithmique, marquée par une relative méconnaissance de l'expérience vécue des

travailleurs et présentant les plateformes de travail comme appartenant à un ensemble homogène.

Section 1 : Définir le travail local via plateforme

Cette première section vise à définir ce que nous entendons par « travail local via plateforme ». Nous proposons cette notion afin d'identifier, de manière la plus neutre possible, le phénomène empirique qui consiste à déployer une activité rémunérée et coordonnée par l'intermédiaire de plateformes numériques.

Dans un premier temps, nous retracerons l'émergence des plateformes numériques de travail. Pour ce faire, nous définirons d'abord ce qu'est une plateforme numérique. Puis, nous inscrirons la plateforme au sein d'une tendance générale à l'externalisation et à l'individualisation du travail.

Nous verrons dans un second temps que le travail via plateforme recouvre une hétérogénéité de situations, peu comparables entre elles. De ce fait, le phénomène est difficilement mesurable. Nous identifierons une pluralité de formes de travail via plateforme afin de mettre en exergue les particularités du travail local via plateforme, que cette recherche doctorale propose d'analyser.

1. L'émergence des plateformes numériques de travail

Dans cette partie, nous nous attacherons à comprendre d'où vient ce phénomène nouveau de travail via plateforme en le replaçant dans son contexte global.

Nous commencerons (1.1) par définir ce qu'est une plateforme numérique en tant qu'innovation technique. Ensuite, loin d'une perspective déterministe, nous montrerons (1.2) que cette innovation technique a rencontré des aspirations économiques générales de réduction des coûts. Nous défendrons une compréhension du travail via plateforme comme une extension des formes atypiques de travail au sein d'une économie financiarisée.

1.1 Une innovation technique nommée plateforme

Définir ce qu'est une « plateforme » n'est pas chose aisée : ce terme est aujourd'hui utilisé pour décrire une diversité de systèmes techniques, qui vont des médias sociaux aux systèmes

d'exploitation, en passant par des places de marché et autres opérateurs de travail qui nous intéressent ici. C'est justement sa souplesse et sa polysémie qui explique le succès rencontré par le terme « plateforme » aussi bien dans la littérature académique que dans le débat public (Gillespie, 2010). Afin d'explorer les enjeux que le terme « plateforme » recouvre, nous proposons d'en retracer l'historique avec l'aide des travaux de Beuscart et Flichy (2019).

C'est en 1990 que le terme « *plateforme* » apparaît pour la première fois en Sciences de Gestion, initialement à travers la notion de « *platform thinking* ». Le « *platform thinking* » consiste à développer de nouveaux produits, en alliant économies d'échelles et personnalisation. Une plateforme est une infrastructure modulaire : ses composantes centrales sont standardisées pour une gamme de produits différents, mais il est possible d'apporter des éléments de personnalisation. Nous distinguons plusieurs types de plateformes-produits (Gawer, 2009) :

- Plateformes internes : les plateformes sont utilisées par une même firme afin de produire des objets dérivés, dans une optique de personnalisation de masse. Le « *platform thinking* » a par exemple permis à Sony de construire plus de 250 modèles différents de Walkman.
- Plateformes « supply chain » : la plateforme est ici partagée par plusieurs firmes dans le cadre d'alliances ou de sous-traitances du processus de production. Par exemple, Nissan Micra et Renault Clio partagent les mêmes composantes centrales.
- Plateformes « d'industrie » : la plateforme développée par une firme sert de base pour le développement d'autres produits d'autres firmes. Par exemple, Microsoft Windows constitue une plateforme sur laquelle des producteurs de logiciels ou de jeux vidéo se basent.

Au début des années 2000, la théorie des « *multi-sided platforms* », ou des « *marchés bifaces* » (Rochet et Tirole, 2003), renouvelle l'expression « plateforme » et donnera ensuite naissance aux plateformes numériques de travail. La réflexion reprend les idées d'une infrastructure modulaire et de recherche d'effets de réseau. Néanmoins, l'objectif n'est plus de faciliter l'innovation produit mais plutôt d'organiser les transactions entre offre et demande. Le modèle de la firme qui acquiert des ressources pour produire un bien ou un service est jugé comme étant quelquefois inadéquat : il lui faut privilégier un modèle d'entreprise « *plateforme* ». L'entreprise « *plateforme* » est moins chargée de produire que d'organiser les relations entre différents acteurs.

Cette théorie économique, qui analyse les systèmes de prix et les dynamiques concurrentielles entre les acteurs, est reprise en gestion pour traiter des enjeux de la construction des plateformes numériques (Gawer, 2009 ; Evans et Schmalensee, 2016). Dès lors, et jusqu'à aujourd'hui, la notion de plateforme de transaction - ou multi-sided markets - se diffuse largement avec le développement du web participation (Beuscart et Flichy, 2019). Elle recouvre désormais une diversité de phénomènes : plateformes de culture et de connaissance (e.g. Youtube) ; d'échanges de biens (e.g. eBay) ; de travail (e.g. Amazon Mechanical Turk, Malt ou Uber) ; etc.

Dans le cadre de cette recherche, nous emploierons de manière indifférenciée les termes « *plateformes de transaction* » et « *plateformes numériques* ». A partir de la littérature précédemment citée ainsi que de Flichy (2019), nous proposons une définition : une plateforme numérique est une infrastructure modulaire structurée par des algorithmes qui rapprochent l'offre et la demande et organisent l'activité. L'algorithme est un outil de calcul : c'est « *une séquence d'instructions indiquant à un ordinateur ce qu'il doit faire dans le cadre d'un ensemble d'étapes et de règles précisément définies et conçues pour accomplir une tâche* » (Duggan et al., 2019, p.6).

Evans et Gawer (2016) fournissent quelques données chiffrées concernant les caractéristiques de l'économie des plateformes, à partir d'une enquête quantitative menée en 2015 auprès de 176 entreprises-plateformes. Il en ressort que les plateformes de transaction sont majoritaires : elles représentent 160 des 175 entreprises-plateformes enquêtées. La moitié d'entre elles ont été fondées en Asie, 39% en Amérique du Nord et 7% en Europe. Si les plateformes enquêtées relèvent plutôt de l'échanges de biens, Evans et Gawer (2016) reprennent des estimations selon lesquelles il aurait existé 300 plateformes de travail dans le monde en 2015.

1.2 Une extension des formes atypiques de travail

A l'aide des travaux explorés en 1.1., nous définissons les plateformes numériques de travail comme appartenant aux groupes des plateformes de transaction. Le panorama que nous avons réalisé met l'accent sur l'infrastructure algorithmique et modulaire des plateformes de transaction. Pour autant, nous n'adoptons pas un angle de vue déterministe à l'égard de la

technologie. Si la conceptualisation et le développement des plateformes de transaction a rendu possible l'émergence de formes de travail via plateformes, la technique plateforme est également prise dans des enjeux économiques et organisationnels.

Les plateformes de transaction constituent une ressource au service d'acteurs qui évoluent dans une économie financiarisée dans laquelle il importe de rechercher des formes moins coûteuses de travail (Acquier, 2017). Le travail via plateforme s'inscrit dans la continuité d'un mouvement d'individualisation et d'externalisation croissante de la main d'œuvre, et comme le dernier avatar de formes atypiques de travail. D'après Aroles et al. (2019, p. 286), nous définissons les nouvelles formes de travail comme « *un large éventail de pratiques s'inscrivant dans un mouvement de flexibilisation et diversification des formes de travail, allant du travail à distance à l'entrepreneuriat collaboratif, en passant par le nomadisme digital* ».

En mobilisant les travaux de Davis (2016), nous tenterons ici d'inscrire la plateforme du travail au sein des changements historiques que le paysage organisationnel a connu depuis les années 1980 sous l'influence de déterminants économiques, techniques et intellectuels. Ces changements dans le paysage organisationnel induisent des changements dans les systèmes de travail et d'emploi.

Cherry (2015) et Davis (2016) mettent en évidence trois étapes de changements organisationnels (voir tableau 1). Notons que l'apparition d'un nouveau modèle ne signifie pas la disparition du précédent modèle mais plutôt un déclin en termes d'influence. Si les trois modèles d'organisation et de travail que nous allons expliciter ont vocation à coexister, cette typologie permet de mesurer les enjeux portés par le travail via plateforme en termes de bouleversement des systèmes contemporains d'emploi.

- La Grande entreprise industrielle marquée par des formes d'emploi à long terme

C'est le modèle de la grande entreprise, dont Chandler (1968/1993) a retracé l'épopée. La grande entreprise (ou « *corporation* » pour Davis, 2016) est une organisation pyramidale et managériale, peu contrôlée par les actionnaires.

Ce type d'organisation s'est développé à la fin du XIXe siècle aux Etats-Unis et s'est imposé comme un modèle dominant au XXe siècle dans un contexte d'agencement d'un vaste marché national et d'avancées à la fois technologiques et managériales, issues du taylorisme. Des

exemples notables de corporations américaines sont Coca Cola, Walmart ou encore General Motors.

Le modèle de la grande entreprise industrielle est associé à un système de travail stable, dans une logique de compromis fordiste. Les travailleurs bénéficient de peu d'autonomie dans leur travail mais cela est contrebalancé par une forte sécurité de l'emploi. La gestion du personnel met en effet l'accent sur des pratiques d'emploi à vie, marqué par des avancements de carrières internes et une progression de la rémunération selon l'ancienneté. De l'autre côté, le travail est grandement parcellisé, hiérarchisé et contrôlé. Les conflits au travail s'articulent autour de la question de l'autonomie, dans un contexte de fort syndicalisme.

- L'Entreprise « virtuelle » marquée par un système d'emploi en mode projet

Dans les années 1980, un mouvement de financiarisation de l'économie s'est entamé sous la présidence de Reagan et l'influence des théoriciens de l'agence. La gouvernance d'entreprise est repensée de manière à accentuer le rôle des actionnaires, qui ont poussé les grandes entreprises industrielles à transformer leurs modes d'organisation vers des modèles plus souples et moins coûteux. Cela a donné naissance au modèle de l'entreprise virtuelle (« *virtual corporation* », Davis 2016), dont Nike est emblématique.

Ces entreprises virtuelles définissent un cœur d'activité à haute valeur ajoutée (le design, le marketing, etc.) et sous-traitent à d'autres entreprises le reste du processus productif. La carrière interne ne constitue alors plus le système de travail et d'emploi prédominant et se voit remplacée par le modèle du « travail sur projet ». Ces emplois offrent néanmoins toujours des conditions de travail et une rémunération relativement stable. Sous l'influence des tenants de l'École des Relations Humaines et du capital humain (Fleming, 2017), les modes de coordination du travail se font davantage horizontaux dans une optique « d'autonomie responsable ». Un plus grand accent est également mis sur la formation tout au long de la vie des travailleurs de manière à garantir leur employabilité. Ce système d'emploi est en effet caractéristique des débuts du numérique et d'une économie en réseau : il s'agit de naviguer d'emplois en emplois et d'entreprises en entreprises. Bien que ce système d'emploi soit davantage individualisé, il reste marqué par l'idée d'une culture d'entreprise à laquelle les individus s'identifient collectivement.

- Le Travail via plateforme marqué par un travail individuel à la tâche

Le modèle de l'entreprise virtuelle entrerait aujourd'hui en déclin sous l'effet d'une diversité de tendances (Huws, 2017) telles que la diffusion des technologies numériques et des smartphones, le développement de nouvelles formes de travail à flux tendu ou à distance (télétravail), l'abaissement des frontières entre travail et loisirs, etc. Le développement des nouvelles technologies rend possible l'accélération et le parachèvement d'un mouvement, entamé dans les années 1980 sous l'influence de la financiarisation de l'économie et des tenants du capital humain (Fleming, 2017), d'individualisation et d'externalisation de la main d'œuvre.

Le travail est réalisé par des individus indépendants, sous formes de tâches discontinues et sans supervision directe. Les liens entre travailleurs et entreprise sont réduits à une contractualisation commerciale. Le travail via plateforme est promu comme le miroir négatif du compromis fordiste : les travailleurs bénéficieraient d'une faible sécurité de l'emploi en échange d'une grande autonomie et flexibilité.

Tableau 1 : Transformations du paysage organisationnel et des systèmes d'emploi (adapté de Cherry, 2015 p.23)

Caractéristiques du travail	Grande entreprise industrielle	Entreprise virtuelle	Plateforme numérique
Formations	Spécifiques à l'entreprise	Générales	Aucune
Structure des tâches	Définies par le poste de travail	Sur projet, faiblement définies	Micro-tâches
Lieu de travail	Locaux de l'employeur	Variable, parfois au domicile du travailleur	Variable : en ligne, à domicile, tiers lieux
Durée de l'emploi	A vie	Plusieurs semaines, mois ou années	Plusieurs heures, minutes ou secondes
Prise de décision	Hierarchique	Par les pairs	Management automatique
Sécurité	De l'emploi	De l'employabilité	Faible ou aucune

Rémunération	Liée à l'ancienneté	Liée au marché	A la tâche
Promesses de l'employeur	Opportunités de promotion	Formations et réseau professionnel	Autonomie et maîtrise de l'emploi du temps
Gestion des conflits	Négociation collective	Procédures individuelles	Faible ou aucune

Par cette fresque historique, nous avons montré en quoi les plateformes de travail ne constituent pas des îlots séparés du paysage organisationnel mais s'inscrivent dans la continuité d'un mouvement, qu'elles participent à accélérer, d'individualisation et d'externalisation de la main d'œuvre.

De plus, le système de travail via plateforme se trouve consolidé par des stratégies de coalition politique (Rahman et Thelen, 2019). Le succès du modèle de la plateforme ne va pas de soi : les plateformes s'appuient souvent sur des zones grises juridiques qu'une nouvelle régulation menace d'encadrer, leur rentabilité est très faible à court ou moyen terme, etc. Le développement du travail via plateforme ne peut se comprendre sans analyser les relations d'alliance que les firmes-plateformes, telles que Uber, nouent avec leurs investisseurs et leurs consommateurs. Les investisseurs, orientés court-terme dans le modèle de l'entreprise virtuelle, se montrent davantage patients devant la perspective d'un monopole de type « *winner takes all* » rendu possible par les effets de réseaux. Les firmes-plateformes peuvent également compter sur le soutien de leurs consommateurs en mobilisant la rhétorique d'un service rendu au public grâce à leurs bas coûts.

2. Les contours flous du travail via plateforme

Dans cette partie, nous chercherons à établir des frontières au phénomène de travail local via plateforme afin d'en proposer une définition robuste.

Nous verrons que le travail via plateforme fait l'objet, en tant que phénomène nouveau, de conceptualisations récentes et partielles. Il n'existe ainsi pas de définition unitaire du phénomène, ce qui complique sa mesure (2.1). Nous proposerons une cartographie des différentes formes de travail via plateforme (2.2) avant de nous focaliser sur, et de définir, le phénomène travail local via plateforme que nous nous proposons d'étudier.

2.1 Une difficile mesure du travail via plateforme

Malgré une multitude d'études européennes visant à mesurer le travail via plateforme (O'Farrell & Montagnier, 2019), il est difficile d'obtenir une estimation fiable de l'étendue de ce phénomène.

Avant d'explicitier les raisons de cette faible fiabilité, reprenons d'abord les principaux résultats de l'enquête COLLEEM (« *COLLaborative Economy and EMPloyment* »), initiée par la Commission Européenne et supervisée par Pesole et al. (2018), afin de donner un aperçu général du travail via plateforme. Cette enquête est intéressante pour deux raisons. Premièrement, de par son ampleur ambitieuse : l'enquête a été conduite auprès de 32 409 européens de 14 états européens (2 300 enquêtés par pays) - Allemagne, Pays-Bas, Espagne, Finlande, Slovaquie, Hongrie, Suède, Royaume-Uni, Croatie, France, Roumanie, Lituanie, Italie et Portugal. Secondement, il s'agit de l'enquête de grande ampleur la plus récente à date de rédaction de ce manuscrit.

L'enquête de Pesole et al. (2018, p.3) définit le travail via plateformes (« *platform work* ») comme « *la production de services via des plateformes numériques, par lesquelles le client et le travailleur sont mis en relation virtuellement, le paiement est effectué en ligne et le travail se réalise directement sur le web ou alors localement* ». Il en ressort qu'une moyenne de 10% de la population active de ces 14 pays européens a déjà travaillé par l'intermédiaire de plateformes. Néanmoins, moins de 6% des individus ayant déjà travaillé par l'intermédiaires de plateformes consacrent un temps significatif à cette activité (au moins 10 heures par semaine) ou gagnent un revenu significatif (au moins 25% du total de leurs revenus). Pesole et al. (2018) définissent un noyau dur de travailleurs des plateformes, constitué par les individus qui gagnent au moins 50% de leurs revenus via des plateformes et/ou travaillent par l'intermédiaire de plateformes plus de 20 heures par semaine. Selon cette enquête, ce noyau dur représenterait en moyenne 2% de la population active des pays européens enquêtés.

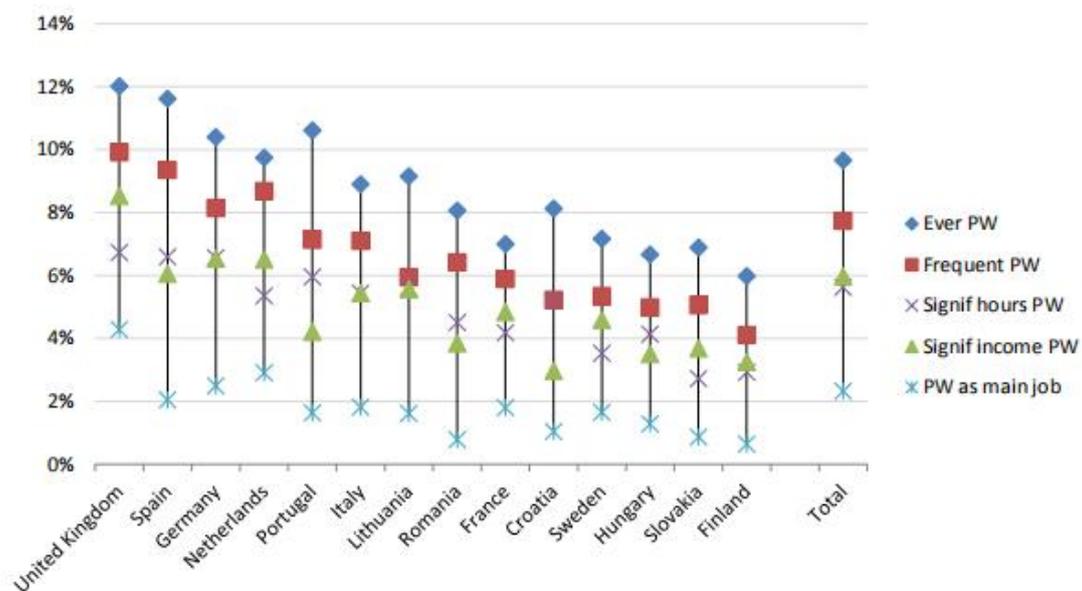
Il existe néanmoins des disparités importantes entre les pays, telles que rapportées par la figure 2 ci-dessous (issue de Pesole et al., 2018, p. 19). Il y apparaît que le Royaume-Uni a le plus fort taux de travailleurs des plateformes. Les autres pays enquêtés présentant des taux élevés sont l'Allemagne, les Pays-Bas, l'Espagne et le Portugal. La France se situe plutôt dans

la moyenne basse, de même que la Suède, la Finlande, la Hongrie et la Slovaquie, avec 7% de la population adulte ayant déjà essayé de travailler via une plateforme. Un peu moins de 2% de la population française adulte aurait pour activité principale le travail via plateforme.

Il existe peu de données concernant la répartition des travailleurs des plateformes par secteurs d'activité. Selon l'enquête de Huws et al. (2017) sur 7 pays européens, France exclue, ce seraient les secteurs des services à domicile (ménage, bricolage, etc.) et du transport/livraison qui seraient les plus plébiscités par les consommateurs.

Figure 2 : Estimations en valeurs relatives du nombre de travailleurs via plateformes dans 14 pays européens, issues de Pesole et al. (2018, p.19)

Figure 1: Different estimates of platform workers (PW) using COLLEEM data



Source: authors' elaborations using COLLEEM data. Data weighted using population weights.

Toutefois, ces chiffres ne constituent pas des estimations solides (O'Farrell et Montagnier, 2019) car ils sont tributaires de la manière dont les enquêtés comprennent ce qui relève ou ne relève pas du travail via plateforme, dans un contexte où un consensus académique fait lui-même défaut (Schor et Attwood-Charles, 2017).

Dans le cas de l'enquête de Pesole et al. (2018), les estimations sont peut-être surévaluées car la bonne compréhension de la question posée n'est pas contrôlée. O'Farrell et Montagnier (2019) montrent que les répondants incluent parfois dans leur compréhension du travail via plateforme le fait de proposer ses services sur un site web personnel ou même de chercher un

travail sur des sites d'emplois (e.g. Indeed). O'Farrell et Montagnier (2019) notent que peu d'enquêtes demandent aux répondants de donner des exemples de plateformes sur lesquelles ils sont inscrits, ce qui pourrait réduire les biais. Dans d'autres cas, les estimations de la taille du travail via plateformes semblent sous-évaluées. Par exemple, l'enquête de Katz et Krueger (2016) mesure uniquement le nombre de travailleurs qui tirent de leur activité via les plateformes leurs revenus principaux. D'autres enquêtes (Farrel et Greig, 2016 ; Jackson et al., 2017) n'étudient quant à elles qu'un nombre limité de plateformes.

La principale difficulté provient de manque de comparabilité des enquêtes entre elles, liée à l'absence de définition unitaire du phénomène de travail via plateforme. La littérature existante ne clarifie pas les variables qui permettent de définir et de mesurer ce qu'est un travailleur via plateforme (O'Farrell et Montagnier, 2019). De ce fait, les enquêtes existantes admettent plusieurs niveaux de fréquence d'activité, d'heures travaillées ou de parts de revenus. Une question importante, et pour l'instant irrésolue, est de savoir si les enquêtes doivent se concentrer sur les individus dont la principale activité est le travail via plateforme, de manière à pouvoir les comparer avec des emplois plus standards, ou non.

La littérature manque également d'enquêtes sur les dynamiques du travail via plateforme. Les travaux de Farrel et Greig (2016) font figure d'exception et montrent, à partir d'une analyse de données bancaires, une croissance considérable (d'environ 200% par an) du travail via plateforme après 2013 aux Etats-Unis. Les auteurs semblent capter des signes d'un ralentissement de cette croissance en 2016, qu'il s'agirait de démontrer avec de nouvelles enquêtes.

2.2 Une pluralité des formes de travail via plateforme

Nous avons vu dans le développement précédent que le défaut de définition unitaire complique la mesure du travail via plateforme. Ce défaut de définition peut se comprendre devant l'hétérogénéité des situations et des formes de travail via plateforme. Il s'agit ici de dresser une cartographie des différentes formes de travail via plateforme.

Les tentatives de définition unitaire du travail via plateformes sont très récentes (Howcroft & Bergvall-Kåreborn, 2019) car la littérature s'est d'abord employée à analyser des cas précis de plateformes, sous des terminologies diverses. Jusqu'aujourd'hui, les concepts utilisés pour

désigner le travail via plateformes sont souvent empreints d'une portée normative : économie collaborative, « *gig economy* », « *digital labour* » ... Le terme davantage neutre de « *crowdwork* » (Cherry, 2015 ; Huws et al., 2017 ; Howcroft, & Bergvall-Kåreborn, 2019) a ensuite émergé. Ce terme a initialement été utilisé pour désigner des formes de travail intermédiées par des plateformes numériques et réalisées en ligne (Kittur et al., 2013) avant d'être élargi. Howcroft & Bergvall-Kåreborn (2019) distinguent quatre grands idéaux-types de crowdwork :

- Crowdwork en ligne : il s'agit de plateformes numériques sur lesquelles tout un chacun peut s'inscrire, sans aucune forme de restriction, afin de réaliser des micro-tâches rémunérées directement sur la plateforme. Amazon Mechanical Turk constitue un cas emblématique. Cette forme de travail est plus souvent caractéristique de travailleurs situés dans des pays émergents (Lehdonvirta et al, 2019 ; Wood et al., 2019).
- Crowdwork de type « *playbour* » : ces plateformes numériques proposent des concours. Une mission est proposée à une foule d'inscrits, souvent hautement qualifiés, qui participent pour tenter de remporter un prix. Le travail réalisé n'est pas rémunéré en dehors des individus ayant remporté le concours : les participants sont avant tout attirés par le goût du défi ou la volonté d'élargir leur réseau. InnoCentive est emblématique de cette catégorie de plateformes, axées sur les processus d'innovation.
- Services basés sur des actifs (« *asset-based services* ») : ces plateformes intermédièrent des activités qui sont réalisées hors ligne. Réaliser ce type d'activité nécessite de mobiliser des équipements personnels : une voiture, un vélo, un espace disponible au domicile, etc. Howcroft & Bergvall-Kåreborn (2019) classent dans cette catégorie des plateformes numériques aussi diverses que Airbnb ou Uber.
- Freelances professionnels : ces plateformes numériques sont réservées aux spécialistes de certains domaines professionnels, tels que le développement informatique ou la traduction.

Ces différentes formes de crowdwork partagent cinq points communs (Howcroft & Bergvall-Kåreborn, 2019) : la plateforme joue un rôle central dans la rencontre entre l'offre et la demande ; le travail est divisé en tâches individuelles ; les travailleurs sont considérés comme indépendants ; le travail est coordonné par des algorithmes et il est crucial de créer de la confiance entre offre et demande qui se rencontrent d'abord virtuellement.

La cartographie de Howcroft & Bergvall-Kåreborn (2019) est intéressante car elle apporte une vision globale des différentes formes de travail via plateforme. Cependant, cette catégorisation nous paraît souffrir de sa volonté d'englober une trop grande diversité de phénomènes.

Elle met en effet au même plan des formes rémunérées et non rémunérées de travail. L'inclusion de sites de freelances nous paraît également ambiguë : la littérature a peu étudié ces sites, qui pourraient se rapprocher d'un simple système de petites annonces pour professionnels qualifiés. Le rôle de coordination de la plateforme reste dans ce cas à prouver. D'autre part, la catégorie de crowdwork « *services basés sur des actifs* » nous paraît trop large en ce qu'elle met sur le même plan des plateformes de location d'espaces comme Airbnb à des plateformes de transports comme Uber. L'analyse de Duggan et al. (2019) nous permet d'affiner cette catégorie en distinguant des « *plateformes de capital* », qui ont pour but d'amortir un actif, et des « applications de travail » (« *app-work* ») qui proposent des services locaux.

Concernant la question des terminologies, nous préférons le terme « *travail via plateforme* » (« *platform work* » en anglais, Pesole et al., 2018 ; O'Farrell et Montagnier, 2019) que ceux de « *crowdwork* » ou de « *app-work* ».

En effet, le terme « *crowdwork* » renvoie à des places de marché dans lesquelles une multitude de travailleurs peut réaliser des micro-tâches. Cela est spécifique aux plateformes de travail en ligne (Kittur et al., 2013). Dans le cas de plateformes de travail local, nous verrons qu'il existe deux possibilités : le client choisit spécifiquement un travailleur dont il a apprécié le profil, ou la plateforme « choisit » (selon un algorithme) une personne spécifique pour remplir un service. Le travail est réalisé par des individus qui ont été sélectionnés selon divers critères, et n'est pas le fait d'une multitude de personnes qui ont candidaté pour effectuer une mission disponible.

Nous préférons également le terme « *platform work* » à celui de « *app-work* » (Duggan et al., 2019) ou « *work on-demand via apps* » (De Stefano, 2015) car les plateformes peuvent prendre la forme d'un site internet et/ou d'une application. Nous traduisons l'expression « *platform work* » par le terme de « *travail via plateforme* » plutôt que « *travail sur plateforme* » (Flichy, 2019) afin de clarifier les deux faces que cette activité peut prendre : le travail peut être réalisé en ligne ou localement.

Au regard des travaux mobilisés, nous définissons le travail via plateforme comme la production de services rémunérés, en ligne ou hors ligne, coordonnés par des plateformes numériques et réalisés par des individus qui peuvent être amateurs. Cette thèse se concentrera sur le travail local via plateforme, c'est-à-dire la production de services rémunérés, réalisés localement, coordonnés par des plateformes numériques et exécutés par des travailleurs qui peuvent être amateurs. L'enjeu de cette recherche est d'analyser les manières par lesquelles les plateformes numériques permettent une coordination et un management du travail. Dans le cas spécifique des freelances, la littérature pourra peut-être par la suite différencier un travail via plateforme réalisé par des professionnels, d'un travail via plateforme ouvert aux amateurs. Le tableau 2 ci-dessous résume les principales définitions que l'on entend utiliser dans ce travail de thèse.

Tableau 2 : Principales notions utilisées dans le cadre de cette thèse et équivalents dans la littérature

Travail via plateforme / « platform work »	
Production de services rémunérés, coordonnés par des plateformes numériques et réalisés par des individus qui peuvent être amateurs	
<u>Plateformes de travail en ligne</u>	<u>Plateformes de travail local</u>
<p>Autres appellations dans la littérature :</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Crowdwork” (Kittur et al., 2013; De Stefano, 2015) ou “crowdwork performed wholly in cyberspace” (Cherry, 2015) ou “online task crowdwork” (Howcroft & Bergvall-Kåreborn, 2019) • “Web-based platform work” (Pesole et al., 2018) • “Crowdsourcing” (Cazal et al., 2016 ; Dietrich et Weppe, 2016) • “Travailleurs du clic” (Flichy, 2019) 	<p>Autres appellations dans la littérature :</p> <ul style="list-style-type: none"> • “Real-world services” (Cherry, 2015) • “Work on-demand via apps” (De Stefano, 2015) / “travail à la demande” (Flichy, 2019) • “Asset-based services” (Howcroft & Bergvall-Kåreborn, 2019) • “Platform work performed on location” (Pesole et al., 2018)